

DEVELOPPER SES COMPETENCES D'ACCUEIL ET D'ECOUTE

Améliorer vos compétences d'accueil et d'écoute au travers de l'acquisition de techniques et d'outils de communication ou encore un travail de positionnement par rapport à soi même.

Objectifs

- Améliorer la qualité de l'ACCUEIL téléphonique et physique par un travail d'analyse de la fonction d'accueil et l'acquisition d'outils personnels de communication
- Développer une relation d'accueil plus positive
- Faire une auto connaissance personnelle dans le cadre professionnel
- Améliorer son efficacité personnel au travail
- Savoir promouvoir les qualités des prestations fournies par l'organisme en faisant le lien avec la santé au travail et les besoins des entreprises
- Faire face aux critiques justifiées et injustifiées

Public Visé

Assistant-e de santé au travail

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation présentielle
Pédagogie active et participative s'appuyant sur l'expérience et les besoins des stagiaires
Exposés théoriques
Analyse de cas concrets apportés par les participants pour être au plus près des réalités quotidiennes
Utilisation par la formatrice de l'écoute Rogérienne, Gordon, l'Analyse Transactionnelle, Programmation Neurolinguistique, Gestalt, CNV

Méthodes et modalités d'évaluation

Vérification des acquis par des exercices pratiques
Appréciation du stage par auto-questionnaire

 **Durée** 14.00 Heures 2 Jours

Qualification Intervenante

Jenny VACAS - Formatrice consultante en relations humaines

Modalités d'Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin de pouvoir bénéficier de conditions de prise en charge adaptées.

Pré Requis

Aucun requis n'est exigé pour suivre cette formation

Parcours pédagogique

- L'accueil
- Connaissance de soi
- Les bases de la communication
- Les différentes manières de se situer face aux autres
- Les difficultés de la communication
- L'écoute